

**To:** [redacted] [redacted]  
**From:** reacties.consulair  
**Sent:** Mon 5/9/2022 8:32:09 AM  
**Subject:** Re: Reactie op uw klacht aan de commissie Buitenlandse Zaken binnen de Tweede kamer KI20220227  
**Received:** Mon 5/9/2022 8:32:00 AM

Geachte [redacted]

Ik ben erg blij voor u en uw dochter dat zij haar aanvraag heeft kunnen indienen.  
Ik hoop dan ook dat zij snel een beslissing zal ontvangen op haar aanvraag zodat u uw dochter weer in de armen kan sluiten.

Ik zal uw signaal onder de aandacht brengen van onze verantwoordelijke voor het contact met VFS.  
Door een actieve benadering en overleg met VFS wil het ministerie de kwaliteit van de afspraken en aanvragen waarborgen, zodat deze op een professionele en objectieve manier worden uitgevoerd.

Daarnaast ben ik het met u eens dat het niet nodig moet zijn om een klacht in te dienen bij de tweede kamer om een probleem onder de aandacht te brengen.

Hiervoor wil ik u dan ook graag verwijzen naar de website Nederland Wereldwijd.

Via onderstaande link heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

[Klacht indienen | Nederland Wereldwijd.](#)

Het ministerie hecht veel waarde aan informatie over de dienstverlening.

Deze signalen worden onder meer via de klachtenprocedure onder de aandacht gebracht.

Op basis hiervan voert het ministerie analyses uit om te kijken hoe deze informatie gebruikt kan worden om de dienstverlening te verbeteren.

Ik hoop u zo voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten

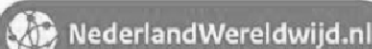
[redacted]  
Bescherming persoonlijke levenssfeer

### Nederland Wereldwijd

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Schedeldoekshaven 101 | 2511 EM | Den Haag  
Postbus 20061 | 2500 EB | Den Haag

T +31(0)70346 [redacted]

E [reacties.consulair@minbuza.nl](mailto:reacties.consulair@minbuza.nl)

 NederlandWereldwijd.nl



---

**From:** [redacted] [redacted]

**Sent:** donderdag 5 mei 2022 09:48

**To:** reacties.consulair <[reacties.consulair@minbuza.nl](mailto:reacties.consulair@minbuza.nl)>

**Cc:** [redacted] [redacted]

**Subject:** AV Re: Reactie op uw klacht aan de commissie Buitenlandse Zaken binnen de Tweede kamer KI20220227

Geachte mevrouw [redacted]

Ik verwijs naar uw vriendelijke oproep namens het ministerie van Buitenlandse Zaken om gevolg te geven aan de problemen die onze dochter heeft ervaren om een afspraak te maken in Dublin, om haar verlopen meervoudige inreisvisum voor gezinshereniging op te lossen.

Ik kan vandaag bevestigen dat ze gister een ontmoeting heeft gehad met de relevante Visa-onderaannemer en alle vereiste informatie heeft ingediend. De oorspronkelijke garantstelling is op 8 mei 2017 voltooid. Dit geldt voor een periode van 1006105

Veiligheidshalve is het formulier opnieuw voltooid en bij de Gemeente beëindigd. Dit geldt dan ook nu voor de volgende 5 jaar. In overleg met haar werkgever moest zij ook een dag verlof neemt. Dus gister, met een vertraging van enkele dagen en weken na onze gesprekken.

De uitkomst van het visumaanzoek wordt afgewacht. Dit kan tot 3 weken duren. Hopelijk zal dit proces, ruim 7 maanden na de eerste poging, nu tot een goed einde komen.

Ik dank u voor de vriendelijke belangstelling, opvolging en steun, ook voor de verklaring en verduidelijking. Zonder om afbreuk te doen aan uw vriendelijke steun en tussenkomst, moet ik verschil van u conclusie en gevolgtrekking. Ik ben niet oortuig ervan dat de probleem volledig aan de coronapandemie toe te schrijven is. De systeem heeft niet net ons maar ook anderen herhaaldelijk gefaald. De website recensies blijkt duidelijk bewijs hiervan.

Het principe dat je het Tweede Kamer moet aanschrijven om het ministerie van BuZa een terugkerend probleem te laten behandelen, zou niet het geval moeten zijn.

De Ambassade is de eesten aanspreekpunt. Het beginsel dat het publiek het probleem alleen via een falende internetadres en callcenter kun meldt en hoopt op een oplossing is een bewijs van een falend systeem waar de menselijke contact en nood door een gebrekig gemanaged technologisch proces opgelost moet wordt is betreurend. De feit dat de Nederlandse ambassadeur en de ambassade in Dublin geen verantwoordelijkheid hebben genomen voor de terugkerende en onopgeloste problemen ten spyte van herhaaldelijk vragen om hulp is en blijft kommer wekkend. Zij zijn benoemd tot een land. Zij zijn aangesteld om de belangen van het Nederlandse en breed publiek te dienen en niet een gecontracteerden commercieel bedrijf. Jammer.

Ik wacht op de uitkomst van de visumaanzoek. Ik laat uw dan ook weten wanner dit tot een goed conclusie komt. Wij danken u voor de vriendelijke opvolging en steun.

Bescherming persoonlijke levenssfeer

On Wed, 4 May 2022 at 10:52, reacties.consulair <[reacties.consulair@minbuza.nl](mailto:reacties.consulair@minbuza.nl)> wrote:

Geachte **Bescherming persoonlijke levenssfeer**

Op 21 april 2022 werd uw klacht van 25 maart 2022 aan mij ter behandeling doorgezet.  
Uw brief was gericht aan de commissie Buitenlandse Zaken binnen de Tweede Kamer.

In uw brief schrijft u dat uw **Bescherming persoonlijke levenssfeer** afgelopen vier maanden heeft geprobeerd een afspraak te maken om haar lang termijn Schengen-visum in Dublin, Ierland te vernieuwen.

Haar huidige lang termijn Schengenvisum is verlopen tijdens de “covid lock down”-periode.

Haar eerste pogingen om een nieuw visum te krijgen zijn in december 2021 gedaan.

U schrijft een brief omdat het haar tot op het moment van schrijven niet is gelukt om een afspraak te maken voor het indienen van een visumaanvraag.

U heeft uw dochter al 3 jaar niet gezien.

Toen u uw klacht ter sprake bracht bij de klachten internetsites van de Nederlandse overheid en ook de ambassade in Dublin, werd u verwezen naar VFS Global.

U bent van mening dat u hiermee terug naar af wordt verwezen omdat bij VFS Global de oorzaak van het probleem ligt.

Er is onvoldoende capaciteit beschikbaar in het afsprakensysteem of het besturingssysteem is naar uw mening inefficiënt of defect.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik op 21 april jl. telefonisch contact met u opgenomen.

Ik heb met u besproken dat de hoeveelheid afspraken die gemaakt kan worden, is afgestemd op het aantal visumaanvragen dat dagelijks verwerkt kan worden door de Consulaire Service Organisatie (CSO) van het ministerie in Den Haag.

Alhoewel de inname van visumaanvragen in Ierland is uitbesteed aan een externe dienstverlener (VFS Global), worden de ingenomen aanvragen ter behandeling en beslissing doorgestuurd naar de CSO.

Nu de zwaarste periode van de Covid-pandemie achter de rug lijkt, is op sommige locaties de druk op het Nederlandse visum afsprakensysteem -nu men weer kan en wil reizen- extra hoog, met helaas soms een wachttijd tot gevolg.

Dit is ook het geval in Ierland.

Op dit moment wordt er hard gewerkt aan het verhogen van de inname en de behandelcapaciteit van visumaanvragen.

Wij verwachten dat met het verhogen van de behandelcapaciteit en de afspraakmogelijkheden het weer mogelijk zal zijn om sneller en binnen de daarvoor gestelde termijn een afspraak te kunnen maken voor het indienen van een visumaanvraag.

Omdat u aangeeft dat uw dochter al langere tijd problemen ervaart met het krijgen van een afspraak heb ik VFS Global in Dublin verzocht contact met uw dochter op te nemen en van een afspraak te voorzien.

Tijdens ons telefoongesprek van 21 april heb ik uw toestemming gevraagd om haar gegevens door te geven aan VFS Global om een afspraak te kunnen faciliteren.

Op 26 april 2022 heb ik nogmaals telefonisch contact met u opgenomen.

Ik heb aan u gevraagd of uw dochter inmiddels een afspraak had ontvangen voor de aanvraag van haar visum.

U vertelde mij dat u nog geen telefonisch contact met u dochter had opgenomen.

U moest mij een antwoord schuldig blijven.

Ik ga er van uit dat uw dochter inmiddels een afspraakmogelijkheid heeft gekregen voor het aanvragen van haar visum en dat zij op korte termijn weer de mogelijkheid heeft om u in Nederland te komen bezoeken.

Mocht er geen contact met uw dochter zijn opgenomen, dan hoor ik dat graag zodat ik hierop actie kan ondernemen.

Met vriendelijke groet

Bescherming persoonlijke levenssfeer

**Nederland Wereldwijd**

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Schedeldoekshaven 101 | 2511 EM | Den Haag

Postbus 20061 | 2500 EB | Den Haag

T +31 (0)70 348 7034

E [reacties.consulair@minbuza.nl](mailto:reacties.consulair@minbuza.nl)



Help save paper! Do you really need to print this email?

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.